



ARTIKEL ILMIAH

# Analisis Persepsi Pengguna Layanan Transaksi Digital Terhadap Financial Technology (Fintech) Dengan Model E-Money (Studi kasus: layanan Go-Pay “Gojek” di Purwokerto)

David Kristian Paath<sup>1</sup>, Ria Manurung<sup>2</sup>

Sekolah Tinggi Ilmu Komputer Yos Sudarso Purwokerto

Jln. SMP 5 Karangklesem, Banyumas Jawa Tengah 53144 <sup>1,2</sup>

\* email: [davidkristianpaath@gmail.com](mailto:davidkristianpaath@gmail.com)<sup>1</sup>, email: [ria.manurung74@gmail.com](mailto:ria.manurung74@gmail.com)<sup>2</sup>



## Abstract

*The purpose of this study was to analyze the factors that tendency of users of digital transaction services to Financial Technology (Fintech) with the E-Money Go-Pay Model in Purwokerto. Primary data were collected by questionnaire and interview methods from respondents. The sampling technique is by using nonprobability (non-random) based on criteria determined by the researcher and is carried out using the purposive sampling method. The sample collected was 518 respondents from 4 sub-districts in Banyumas Regency, namely South, West, East and North Purwokerto Districts provided that the respondents were Go-Pay users in Banyumas Regency. The results obtained by the research are that the people of Purwokerto city have used E-Money Go-Pay a lot in carrying out their daily activities, especially when dealing in digital transactions. There is a relationship between the payment model, the duration of use of FinTech E-Money Go-Pay in Purwokerto, the number of characteristics of respondents as users with Useability, Reliability, Functionality, Efficiency of the FinTech E-Money Go-Pay feature.*

**Key Words:** *Banyumas Regency; Purwokerto District; Technology 4.0; Bank Indonesia; E-Commerce*

**Citation:** David Kristian Paath, Ria Manurung, "Analisis Persepsi Pengguna Layanan Transaksi Digital Terhadap Financial Technology (Fintech) Dengan Model E-Money (Studi Kasus: Layanan Go-Pay “Gojek” di Purwokerto" in *Jurnal HUMMANSI*, Vol. 2 No. 2, Purwokerto: STIKOM Yos Sudarso Publisher. 2019, pp. 38-45.

**Editor:** Adhi Wibowo

**Received:** 01 Agustus 2019

**Accepted:** 15 Agustus 2019

**Published:** 02 September 2019

**Funding:** Mandiri

**Copyright:** ©2019

David Kristian Paath, Ria Manurung



## Pendahuluan

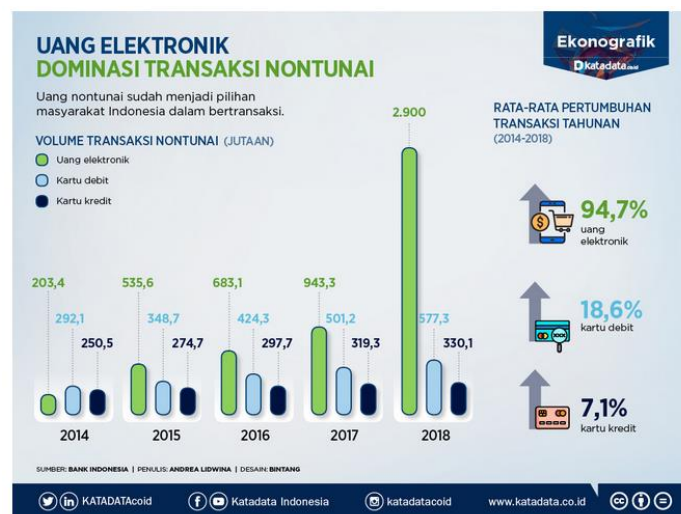
### 1.1. Latar Belakang

Era teknologi 4.0 saat ini sangat memberikan dampak kepada seluruh aspek kehidupan. Kehidupan saat ini hampir seluruh kegiatannya didukung oleh teknologi. Teknologi dengan perkembangan informasi ini menimbulkan perubahan pada tatanan ekonomi, budaya dan sosial yang sangat cepat terutama pada bidang ekonomi dengan inovasi teknologi seperti *Financial Technology (FinTech)*. Perkembangan ekonomi dengan model *Financial Technology (FinTech)* telah membawa perekonomian dunia ke arah yang lebih modern, efektif dan efisien.



*FinTech* dengan berbagai inovasi yang semakin bervariasi membuat perubahan yang sangat besar terhadap industri keuangan di Indonesia dan perubahan secara mikro ekonomi dapat dilihat di berbagai pelosok di seluruh nusantara. *FinTech* memiliki kontribusi yang sangat besar untuk melaksanakan percepatan ruang lingkup jangkauan layanan bidang keuangan. *FinTech* telah memproses transaksi keuangan dengan lebih aman, modern, terkendali dan praktis. Hal ini didukung oleh Pemerintah dengan adanya regulasi yang ditetapkan oleh Bank Indonesia (BI) nomor 18/40/PB/2016 perihal pelaksanaan pemrosesan transaksi pembayaran dengan sistem inovasi *FinTech* untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna baik di bidang jasa sistem pembayaran maupun sektor industri, infrastruktur serta instrumen lainnya.

Riset yang dilakukan oleh *Accenture* pada tahun 2018 menunjukkan bahwa bisnis pembayaran secara global mencapai US\$ 1,5 triliun dan diprediksi pada tahun 2025 akan meningkat menjadi US\$ 2 triliun. *FinTech* pembayaran akan menguasai sekitar 14% dari jumlah tersebut. Oleh karena itu *FinTech* telah muncul sebagai pasar baru yang mengintegrasikan bidang keuangan dan teknologi (Arner, dkk, 2015). Hochstein (2015) menjelaskan bahwa *FinTech* dengan sendirinya akan menggantikan struktur dan proses keuangan berbasis tradisional dengan sistem berbasis teknologi baru. *FinTech* yang inovatif sedang dinikmati masyarakat keberadaannya karena dipengaruhi dan didukung oleh perangkat lunak *virtual cloud*, perangkat *mobile*, personalisasi layanan *online* dan teknologi komunikasi (Dapp, 2014).



**Gambar 1. Uang Elektronik**

Gambar 1 menunjukkan bahwa perkembangan dan pertumbuhan transaksi pembayaran *digital* dari layanan *FinTech* mencapai 94,7%. Angka tersebut tercatat paling tinggi dan sebanyak 90% merupakan pengguna dompet *digital* milik perusahaan *FinTech*. Padahal sebelum *FinTech* hadir, transaksi non tunai yang sering dipergunakan masyarakat yakni kartu kredit, debit dan *real time gross settlement* (RTGS) yang dikeluarkan oleh bank.

Keberadaan *FinTech* yang sangat cepat perkembangannya merupakan suatu peluang dan tantangan terbesar saat ini di Indonesia. Tugas para pelaku *e-commerce* dan *start-up company* yang dalam hal ini termasuk UMKM sebagai pemain inti dalam perekonomian *digital* adalah bagaimana cara memperkenalkan suatu *teknology* layanan keuangan dengan sifat terukur dan terhitung. (Brata Rafly, 2016). Layanan keuangan *FinTech* yang

saat ini sedang bertumbuh dan berkembang di Indonesia sebanyak 96 perusahaan antara lain Gojek, Uber, Grab, modalku, Uang Teman.

Gojek adalah perusahaan transportasi tanpa memiliki armada yang didirikan oleh anak bangsa Indonesia (Nadiem Makarim) pada tahun 2011. Menawarkan layanan di bidang transportasi untuk mengangkut manusia (*Go-Ride*), barang (*Go-Box*), makanan (*Go-Food*) dan layanan lainnya seperti *Go-Send*, *Go-Mart*, *Go-Glam*, *Go-Massage*, *Go-Busway* dengan sistem *teknology* dan aplikasi yang canggih untuk memproses pemesanan layanan konsumen. Gojek telah mengalami perkembangan yang sangat signifikan maka sekarang ini armada *digital* tersebut mempunyai fitur layanan transaksi keuangan *digital* yakni *Go-Pay* sebagai alat pembayaran non tunai untuk keseluruhan pembayaran jenis layanan Gojek. Pembayaran *digital* ini lebih unggul dari pembayaran *digital* lainnya dan aplikasi yang terbanyak dipakai oleh masyarakat.

Fenomena pertumbuhan dan perkembangan ekonomi *digital* yang sangat maju saat ini menarik untuk dilakukan penelitian. *FinTech* telah memberikan dampak positif terhadap masyarakat pengguna baik para pelaku usaha *E-Commerce*, *start-up* maupun pengguna layanan transaksi *digital* tersebut. Oleh karena itu rumusan masalah yang dapat dijelaskan dalam penelitian ini yaitu bagaimana faktor-faktor kecenderungan pengguna layanan transaksi *digital* terhadap *Financial Technology* (*Fintech*) dengan Model *E-Money Go-Pay* di Purwokerto. Manfaat penelitian ini untuk memberikan informasi tentang kecenderungan masyarakat Kabupaten Banyumas terhadap *Financial Technology Go-Pay* "Gojek" dengan model *E-Money*. Informasi yang diperoleh dari penelitian ini bisa menjadi pertimbangan pemerintah Kabupaten Banyumas sebagai pembuat regulasi untuk implementasi pemerintah daerah terhadap Gerakan Nasional Nontunai (GNNT) yang sedang dilaksanakan dan dipromosikan saat ini.

## Metode

### 1.2 Metode Penelitian

Jenis penelitian ini ialah penelitian dengan model observasi langsung untuk menghimpun data penelitian yang relevan (Bothun, et al. 2016). Data primer dikumpulkan dengan metode angket (kuisisioner) dan wawancara (*interview*) dari responden (Sugiharto, 2016). Teknik pengambilan sampel dengan cara nonprobabilitas (nonacak) dengan responden sebagai sampel berdasarkan kriteria yang ditentukan oleh peneliti dan dilakukan dengan metode *purposive sampling*. Metode *purposive sampling* dilakukan karena keterbatasan peneliti dalam menghimpun sampel dengan mengingat luas wilayah Kabupaten Banyumas yang memiliki 4 Kecamatan yaitu Kecamatan Purwokerto Selatan, Purwokerto Barat, Purwokerto Utara dan Purwokerto Timur. Sampel yang dihimpun sebanyak 518 responden dari 4 Kecamatan yang ada di Kabupaten Banyumas dengan ketentuan bahwa responden adalah pengguna *Go-Pay* di Kabupaten Banyumas. Sedangkan data sekunder dikumpulkan dari dokumen Badan Pusat Statistik, buku, jurnal yang terkait untuk melengkapi dan mendukung data primer.

## Hasil dan Pembahasan

### Analisis Deskriptif

**Tabel 1. Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki - laki	305	58,9	58,9	58,9
	Perempuan	213	41,1	41,1	100,0
	Total	518	100,0	100,0	

Hasil pengolahan Data Kuesioner 2019

**Tabel 2. Usia Responden**

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	16 - 25 tahun	170	32,8	32,8	32,8
	26 - 35 tahun	177	34,2	34,2	67,0
	36 - 45 tahun	89	17,2	17,2	84,2
	45 tahun ke atas	82	15,8	15,8	100,0
	Total	518	100,0	100,0	

Hasil pengolahan Data Kuesioner 2019

Persentase usia responden pada tabel 2 dalam penelitian ini sebesar 34,2% untuk usia 26-35 tahun dan urutan kedua didominasi usia 16-25 tahun sebesar 32,8%. Hal ini menjelaskan bahwa Kabupaten Banyumas dengan 4 Kecamatan yakni Purwokerto Barat, Selatan, Timur dan Utara mayoritas penduduknya adalah kaum milenial mengingat bahwa kota Purwokerto adalah salah satu kota pelajar di Indonesia karena banyak kampus dan sekolah SMK, SMU dan yang sederajat didirikan di kota ini. Kota Purwokerto termasuk sebagai kota persinggahan untuk kaum milenial yang sedang menjalankan studinya.

**Tabel 3. Pendidikan Responden**

Pendidikan Terakhir					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SLTP (SMP)	53	10,2	10,2	10,2
	SLTA (SMA)	151	29,2	29,2	39,4
	Diploma	148	28,6	28,6	68,0
	Sarjana	166	32,0	32,0	100,0
	Total	518	100,0	100,0	

Hasil pengolahan Data Kuesioner 2019

Persentase jenjang pendidikan responden pada tabel 3 dalam penelitian ini didominasi oleh Sarjana sebesar 32,0% dan disusul yang lulusan SLTA/SMK sederajat pada urutan kedua sebesar 29,2%. Hal ini dimungkinkan terjadi

mengingat kota Purwokerto dikenal sebagai kota persinggahan dimana penduduknya cenderung sebagai pendatang baik untuk belajar maupun bekerja.

**Tabel 4. Profesi Responden**

Profesi/Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS / TNI/ POLRI	88	17,0	17,0	17,0
	Pegawai Swasta	153	29,5	29,5	46,5
	Wiraswasta/Usahawan	97	18,7	18,7	65,3
	Pelajar / Mahasiswa	105	20,3	20,3	85,5
	Lainnya	75	14,5	14,5	100,0
	Total	518	100,0	100,0	

*Hasil pengolahan Data Kuesioner 2019*

Persentase profesi responden pada tabel 4 di atas sebesar 29,5% sebagai pegawai swasta dan sebagai pelajar/mahasiswa sebesar 20,3%. Hasil pengolahan ini sejalan dengan hasil pada tabel 2 dan tabel 3. Tabel 2 menunjukkan usia responden yang mayoritas berusia 25-35 tahun sementara urutan kedua didominasi usia 16 - 25 tahun. Tabel 3 berisikan pendidikan responden mayoritas sarjana dan diurutkan kedua adalah lulusan SLTA/SMK yang bisa jadi sebagai mahasiswa mengingat kota Purwokerto adalah kota mahasiswa.

**Tabel 5. Penghasilan Responden**

Penghasilan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp 1.000.000	146	28,2	28,2	28,2
	Rp 1.000.000 – Rp 2.500.000	47	9,1	9,1	37,3
	Rp 2.500.000 – Rp 4.000.000	169	32,6	32,6	69,9
	Rp 4.000.000 – Rp 6.500.000	115	22,2	22,2	92,1
	> Rp 6.500.000	41	7,9	7,9	100,0
	Total	518	100,0	100,0	

*Hasil pengolahan Data Kuesioner 2019*

Persentase penghasilan responden pada tabel 5 di atas mayoritas sebesar Rp 2.500.000 – Rp 4.000.000,- sebanyak 169 responden dan diurutkan kedua sebesar < Rp 1.000.000,- sebanyak 146 responden. Hasil pengolahan ini sejalan dengan hasil pada tabel 4 di atas yaitu profesi mayoritas responden adalah pegawai swasta dan diurutkan kedua adalah pelajar/mahasiswa.

**Tabel 6. Model Pembayaran Responden**

Sering Menggunakan Pembayaran					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	E-Money	398	76,8	76,8	76,8
	Tunai	120	23,2	23,2	100,0
	Total	518	100,0	100,0	

*Hasil pengolahan Data Kuesioner 2019*

Persentase model pembayaran responden mayoritas menggunakan E-Money sebesar 76,8% sebanyak 398 responden. Hal ini menunjukkan bahwa



masyarakat kota Purwokerto secara umum telah mengenal dan sebagai pengguna *FinTech E-Money Go-Pay*.

**Tabel 7. Durasi Penggunaan *E-Money Go-Pay***

Durasi Penggunaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-3 kali	111	21,4	21,4	21,4
	4-6 kali	77	14,9	14,9	36,3
	7-9 kali	182	35,1	35,1	71,4
	> 9 kali	148	28,6	28,6	100,0
	Total	518	100,0	100,0	

*Hasil pengolahan Data Kuesioner 2019*

Persentase durasi penggunaan *E-Money Go-Pay* terbanyak digunakan 7-9 kali per minggu yaitu sebesar 35,1% dan diurutkan kedua sebesar 28,6% sebanyak >9 kali per minggu. Hasil ini menjelaskan bahwa masyarakat kota Purwokerto telah banyak menggunakan *E-Money Go-Pay* dalam melaksanakan aktivitas hariannya.

**Tabel 8. Uji T Berpasangan**

Paired Samples Correlations				
		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Karakteristik & Total	518	,186	,000

*Hasil pengolahan Data Kuesioner 2019*

Hasil korelasi yang diperoleh pada tabel 8 di atas sebesar 0,186. Hasil ini menunjukkan bahwa  $0,186 > 0,05$  berarti  $H_1$  diterima yaitu adanya hubungan kemudahan, keandalan, kegunaan, efisiensi bertransaksi dengan model *FinTech E-Money Go-Pay* di kota Purwokerto dengan durasi pemakaian dan jumlah karakteristik responden.

**Tabel 9. Paired Samples Test**

Paired Samples Test									
		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	Karakteristik - Total	- 89,76448	15,47377	,67988	- 91,10014	- 88,42881	- 132,030	517	,000

*Hasil pengolahan Data Kuesioner 2019*

Hasil pada tabel 9 menunjukkan Sig = 0,000, berarti pembayaran *digital* dengan model *FinTech E-Money Go-Pay* di kota Purwokerto dapat diterima masyarakat untuk membantu dan mempermudah kegiatan keseharian terutama dalam transaksi keuangan.

**Tabel 10. Model Summary**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,899 <sup>a</sup>	,809	,806	6,93118	1,671
a. Predictors: (Constant), Durasi Penggunaan, Usia, Profesi/Pekerjaan, Jenis Kelamin, Pendidikan Terakhir, Penghasilan, Sering Menggunakan Pembayaran					
b. Dependent Variable: Total					

*Hasil pengolahan Data Kuesioner 2019*

Nilai Durbin Watson pada tabel 10 sebesar 1,671. Hasil ini menunjukkan bahwa  $dL\ 1.82892 < dU\ 1.87747 > DW\ 1.671 < 4-dU\ 2,17108 > 4-dL\ 2,12253$ , maka kesimpulannya adalah terjadinya auto korelasi sebesar 50%. Hasil ini berarti adanya hubungan model pembayaran, durasi pemakaian *FinTech E-Money Go-Pay* di kota Purwokerto, jumlah karakteristik responden sebagai pengguna dengan *Useability, Reliability, Functionality, Efficiency* dari fitur *FinTech E-Money Go-Pay* atau karena ada faktor lainnya.

**Kesimpulan**

1. Persentase laki-laki sebagai responden pada penelitian ini sebanyak 58,9%, hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna *FinTech GoPay* adalah kaum laki-laki karena kecenderungan untuk melakukan segala aktivitas secara praktis adalah kaum laki-laki. Persentase usia responden sebesar 34,2% untuk usia 26 - 35 tahun dan urutan kedua didominasi usia 16 - 25 tahun sebesar 32,8%. Hal ini menjelaskan bahwa Kabupaten Banyumas dengan 4 Kecamatan yakni Purwokerto Barat, Selatan, Timur dan Utara mayoritas penduduknya adalah kaum milenial mengingat bahwa kota Purwokerto adalah salah satu kota pelajar di Indonesia karena banyak kampus dan sekolah SMK, SMU dan yang sederajat didirikan di kota ini. Persentase jenjang pendidikan responden didominasi oleh Sarjana sebesar 32,0% dan disusul yang lulusan SLTA/SMK sederajat pada urutan kedua sebesar 29,2%. Hal ini dimungkinkan terjadi mengingat kota Purwokerto dikenal sebagai kota persinggahan untuk kaum milenial yang sedang menjalankan studinya dan sebagai pendatang untuk bekerja. Persentase profesi responden sebesar 29,5% sebagai pegawai swasta dan sebagai pelajar/mahasiswa sebesar 20,3%. Hasil pengolahan ini sejalan dengan hasil usia responden yang mayoritas berusia 25 - 35 tahun sementara urutan kedua didominasi usia 16 - 25 tahun dan pendidikan responden mayoritas sarjana dan diurutan kedua adalah lulusan SLTA/SMK yang bisa jadi sebagai mahasiswa mengingat kota Purwokerto adalah kota mahasiswa. Persentase penghasilan responden mayoritas sebesar Rp 2.500.000 - Rp 4.000.000,- dan diurutan kedua sebesar < Rp 1.000.000,-. Hasil pengolahan ini sejalan dengan hasil perolehan persentase pada profesi yang menunjukkan mayoritas responden adalah pegawai swasta dan diurutan kedua adalah pelajar/mahasiswa. Persentase model pembayaran responden mayoritas menggunakan *E-Money* sebesar 76,8%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat kota Purwokerto secara umum telah mengenal dan menggunakan *FinTech E-Money Go-Pay*. Persentase durasi penggunaan *E-Money Go-Pay* terbanyak digunakan 7-9 kali per minggu yaitu sebesar 35,1% dan diurutan kedua sebesar 28,6% sebanyak >9 kali per minggu.



Hasil ini menjelaskan bahwa masyarakat kota Purwokerto telah banyak menggunakan *E-Money Go-Pay* dalam melaksanakan aktivitas hariannya terutama dalam hal bertransaksi secara *digital*.

2. Hasil uji korelasi yang diperoleh sebesar 0,186 yang menunjukkan bahwa  $0,186 > 0,05$  berarti  $H_1$  diterima yaitu adanya hubungan kemudahan, keandalan, kegunaan, efisiensi bertransaksi dengan model *FinTech E-Money Go-Pay* di kota Purwokerto dengan durasi pemakaian, dan jumlah karakteristik responden. Hasil perolehan  $Sig=0,000$ , berarti pembayaran *digital* dengan model *FinTech E-Money Go-Pay* di kota Purwokerto dapat diterima masyarakat untuk membantu dan mempermudah kegiatan keseharian terutama dalam transaksi keuangan. Nilai Durbin Watson yang diperoleh sebesar 1,671 menunjukkan bahwa terjadinya auto korelasi adalah 50%. Hasil ini berarti adanya hubungan model pembayaran, durasi pemakaian *FinTech E-Money Go-Pay* di kota Purwokerto, jumlah karakteristik responden sebagai pengguna dengan *Useability, Reliability, Functionality, Efficiency* dari fitur *FinTech E-Money Go-Pay* atau karena ada faktor lainnya.

### Daftar Referensi

- [1] Arner, Barberis, & Buckley. 2015. Banking And Fintech: A Challenge Or Opportunity.
- [2] Financial Technology (2015). [www.money.id/digital/apa-itu-finansial-technology-fintech-160219n/mengapa-fintech-menjadi-sangat-populer](http://www.money.id/digital/apa-itu-finansial-technology-fintech-160219n/mengapa-fintech-menjadi-sangat-populer). [diakses tanggal 4 Maret 2019]
- [3] Inovasi Financial Technology (2018). [www.maxmanroe.com/mengenal-fintech-inovasi-sistem-keuangan-di-era-digital.html](http://www.maxmanroe.com/mengenal-fintech-inovasi-sistem-keuangan-di-era-digital.html) [diakses 4 April 2019]
- [4] Gojek Indonesia (2018). <http://bisnisojek.com/2018/09/18/apa-itu-gojek/> [diakses 20 Juni 2019]
- [5] Go-Pay (2018) <http://www.go-pay.co.id/terms> [diakses 20 Juni 2019]
- [6] Perbankan dan Fintech Pembayaran, Bukan Lawan tapi Kawan. (Safrezi Fitra, 2019) <https://katadata.co.id/berita/2019/10/07/perbankan-dan-fintech-pembayaran-bukan-lawan-tapi-kawan> [diakses 10 Oktober 2019]
- [7] Pengguna Go-pay (2018) <https://www.infokomputer.com/2018/11/berita/berita-reguler/jumlah-pengguna-go-pay-meningkat-go-jek-ingin-tingkatkan-inklusi-keuangan/> [diakses 6 Juli 2019]
- [8] Perkembangan Go-Pay (2019) <https://kumparan.com/adityapanji/2019-gojek-fokus-garap-gopay-dan-gopoints> [diakses 6 Agustus 2019]
- [9] Perkembangan FinTech (2018). <https://modalku.co.id/blog-detail/1220/perkembangan-fintech-di-indonesia> [diakses 16 Juni 2019]
- [10] Statistik Sistem Pembayaran: Bank Indonesia (2019) <https://www.bi.go.id/id/statistik/sistem-pembayaran/uang-elektronik/contents/jumlah%20uang%20elektronik.aspx> [diakses 6 Agustus 2019]
- [11] Tren Financial Technology (2019). <http://infobanknews.com/financial-technology-tren-bisnis-keuangan-ke-depan/> [5 Mei 2019]